



**BALIKESİR
ÜNİVERSİTESİ**

2024-2025

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI



kalite.balikesir.edu.tr



kalite@balikesir.edu.tr



İÇİNDEKİLER

GİRİŞ	2
A. Genel Memnuniyet ve Alt Boyutlar Temelinde Memnuniyet	3
B. Alt Boyut Maddelerine İlişkin Memnuniyet Düzeyleri	4
B.1. Kurumsallaşma ve Yönetişim Boyutu Maddeleri	4
B.2. Toplumsal Katkı, Eğitim ve Öğretim, AR-GE Faaliyetleri Boyutu Maddeleri	6
B.3. Çalışma Koşulları ve Destek Hizmetler Boyutu Maddeleri	8

GİRİŞ

Balıkesir Üniversitesi idari personelinin, üniversitemize ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemek için yapılan anket 3 alt boyuttan ve 39 maddeden oluşmaktadır. İdari personelin görüş bildirdikleri boyutlar,

1. Kurumsallaşma ve Yönetişim
2. Toplumsal Katkı, Eğitim ve Öğretim, Araştırma ve Geliştirme (AR-GE) faaliyetleri
3. Çalışma Koşulları ve Destek Hizmetler

Bu temel boyutlar dışında, “Üniversitemden memnunum” maddesiyle, üniversitemize bağlılık ve kurum aidiyetini incelemek de amaçlanmıştır.

Anket, idari personele online olarak uygulanmıştır. Toplamda, 373 idari personelden yanıt alınmış ve üniversitemizde görev yapmakta olan 1532 idari personel sayısına oranlanarak, idari personel katılım oranı **%24,35** olarak hesaplanmıştır. Anketi yanıtlayan idari personellerin cinsiyete, kıdemine, hizmet türüne eğitim düzeyine göre sayıları ve yüzdeleri **Tablo 1**’de sunulmuştur.

Tablo 1. Anketi yanıtlayan idari personellere ilişkin bazı frekans ve yüzdeler

	Kategori	n	%	Mem. Ort.	Mem. %
Cinsiyet	Erkek	208	55,76	3,70	74,03
	Kadın	165	44,23	3,72	74,39
Kıdem	5 yıl ve altı	116	31,10	3,82	76,40
	6-10 yıl	44	11,80	3,51	70,20
	11-15 yıl	75	20,10	3,43	68,60
	16-20 yıl	43	11,53	3,85	77,00
	21 yıl ve üzeri	95	25,47	3,82	76,40
Hizmet Türü	Genel İdare Hizmetler	252	67,56	3,87	77,40
	Sağlık Hizmetleri	62	16,62	3,25	65,00
	Teknik Hizmetler	47	12,60	3,33	66,60
	Yardımcı Hizmetler	12	3,22	4,32	86,40
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	2	0,54	4,8	96
	Lisans	206	55,23	3,65	73,00
	Lisansüstü	29	7,77	3,34	66,80
	Ortaöğretim	41	10,99	3,47	69,40
	Ön Lisans	95	25,47	4,03	80,60

Tablo 1’e göre, en yüksek memnuniyet düzeyleri ilgili değişkenler içinde; kadın, 16-20 yıl kıdemi olanlar, yardımcı hizmetlerde çalışanlar ilgili değişkenin diğer kategorilerine göre daha yüksektir. Eğitim düzeyine göre, en düşük memnuniyet lisansüstü eğitim düzeyine sahip olan idari personeldedir.

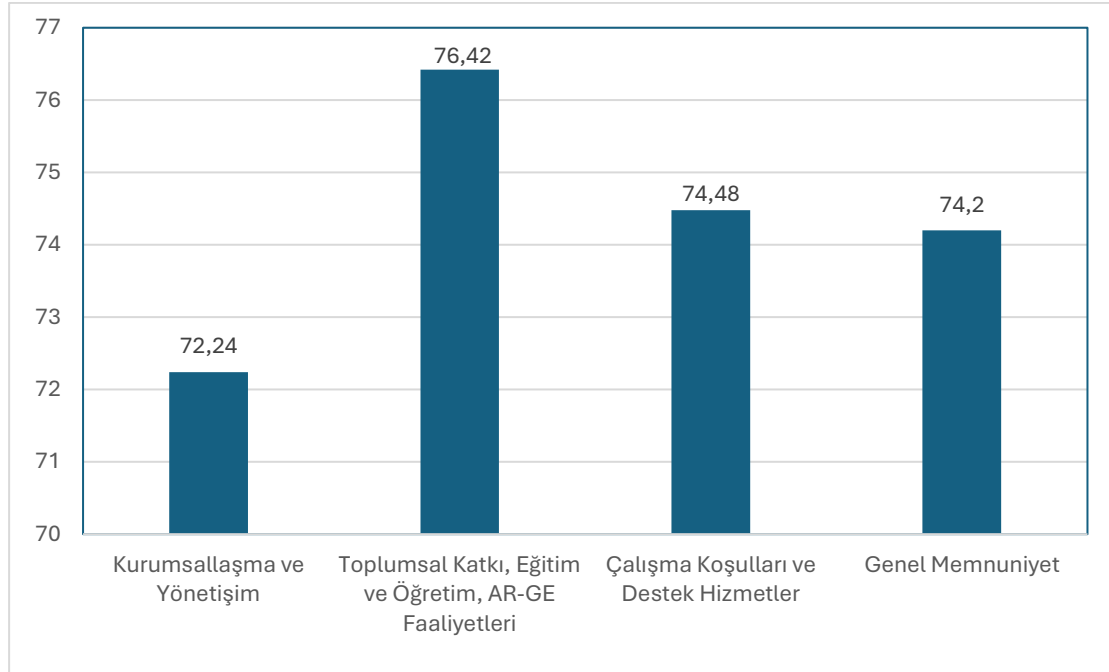
A. Genel Memnuniyet ve Alt Boyutlar Temelinde Memnuniyet

İdari personellerin alt boyutlar ve genel memnuniyet bakımından memnuniyet düzeyleri **Tablo 2**'de ve **Grafik 1**'de gösterilmiştir. 2024-2025 yılına ait genel memnuniyet düzeyi **%74,20** olarak belirlenmiştir.

Tablo 2. Alt boyutlara ve genel memnuniyete ilişkin betimsel istatistikler

	Ort.	S	%	V
Kurumsallaşma ve Yönetişim	3,61	1,33	72,24	36,76
Toplumsal Katkı, Eğitim ve Öğretim, AR-GE Faaliyetleri	3,82	1,11	76,42	29,05
Çalışma Koşulları ve Destek Hizmetler	3,72	1,27	74,48	34,16
Genel Memnuniyet	3,71	1,26	74,20	33,88

Tablo 2 incelendiğinde, en yüksek memnuniyetin %76,40 ile Toplumsal Katkı, Eğitim ve Öğretim, Araştırma ve Geliştirme Faaliyetleri alt boyutunda olduğu görülmektedir. Onu %74,40 ile Çalışma Koşulları ve Destek Hizmetler alt boyutu takip etmektedir. Kurumsallaşma ve Yönetişim (%72,20) alt boyutu daha düşük memnuniyet oranı göstermiştir. Bağlı değişkenlik katsayısına (V) göre idari personellerin görüşlerinden değişkenliğin en yüksek olduğu boyut Kurumsallaşma ve Yönetişim alt boyutudur. Onu Çalışma Koşulları ve Destek Hizmetler alt boyutu takip etmektedir. Tabloda betimsel istatistiklerle özetlenen düzeylerin farklılığı Grafik 1'de daha açık gözlenmektedir.



Grafik 1. Alt boyutlara göre memnuniyet düzeyi dağılımı grafiği

B. Alt Boyut Maddelerine İlişkin Memnuniyet Düzeyleri

Bu bölümde anketteki her bir alt boyuttaki maddeler özelinde incelemeler yapılmıştır. Sonuçlar tablo ve grafiklerle özetlenmiştir.

B.1. Kurumsallaşma ve Yönetişim Boyutu Maddeleri

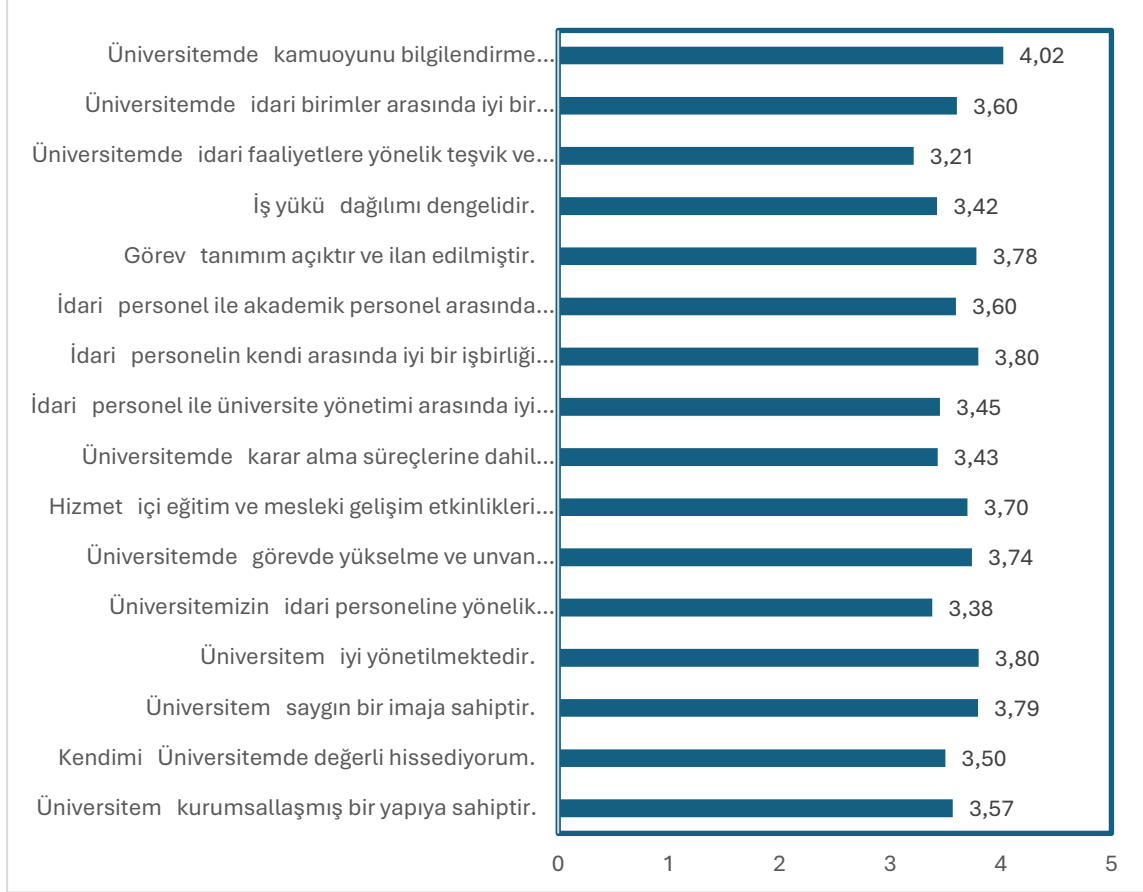
Kurumsallaşma ve Yönetişim ile ilgili anket maddelerinin her biri için betimsel istatistikler ve maddelere verilen derece yanıtlarına ilişkin mini sütun grafikleri Tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3. Eğitim öğretim boyutu maddeleri betimsel istatistikleri

No	Maddeler	Ort,	S	V	%
1	Üniversitem kurumsallaşmış bir yapıya sahiptir.	3,57	1,32	36,90	71,31
2	Kendimi üniversitemde değerli hissediyorum.	3,50	1,42	40,46	69,97
3	Üniversitem saygın bir imaja sahiptir.	3,79	1,14	30,12	75,87
4	Üniversitem iyi yönetilmektedir.	3,80	1,22	32,02	75,98
5	Üniversitemizin idari personeline yönelik kurumsal aidiyetlik yaratan faaliyetleri yeterlidir.	3,38	1,41	41,72	67,61
6	Üniversitemde görevde yükselme ve unvan değişikliği süreçleri objektiftir.	3,74	1,28	34,13	74,80
7	Hizmet içi eğitim ve mesleki gelişim etkinlikleri yeterli düzeydedir.	3,70	1,25	33,77	73,99
8	Üniversitemde karar alma süreçlerine dahil ediliyorum.	3,43	1,41	41,12	68,58
9	İdari personel ile üniversite yönetimi arasında iyi bir iş birliği vardır.	3,45	1,39	40,28	69,01
10	İdari personelin kendi arasında iyi bir iş birliği vardır.	3,80	1,21	31,83	75,92
11	İdari personel ile akademik personel arasında iyi bir iş birliği vardır.	3,60	1,28	35,74	71,90
12	Görev tanımım açıktır ve ilan edilmiştir.	3,78	1,27	33,49	75,60
13	İş yükü dağılımı dengelidir.	3,42	1,46	42,54	68,47
14	Üniversitemde idari faaliyetlere yönelik teşvik ve ödüllendirmeler yeterlidir.	3,21	1,50	46,79	64,24
15	Üniversitemde idari birimler arasında iyi bir koordinasyon bulunmaktadır.	3,60	1,32	36,62	72,06
16	Üniversitemde kamuoyunu bilgilendirme hizmetlerinde kullanılan iletişim kanalları (internet sayfası, sosyal medya hesapları vb.) yeterlidir.	4,02	1,05	26,13	80,43

Tablo 3'te sunulan madde yanıtlarının ortalamaları incelendiğinde, en yüksek ortalamaya sahip madde, 16 numaralı “Üniversitemde kamuoyunu bilgilendirme hizmetlerinde kullanılan iletişim kanalları (internet sayfası, sosyal medya hesapları vb.) yeterlidir” ($\bar{X} = 4,02$)

maddesidir. En düşük ortalamaya sahip maddenin 14 numaralı “Üniversitemde idari faaliyetlere yönelik teşvik ve ödüllendirmeler yeterlidir” ($\bar{X} = 3,21$) maddesi olduğu görülmektedir. Madde yanıtlarının ortalamalarına ilişkin çubuk grafiği ise Grafik 2’deki gibidir. Grafikte maddeler, ortalaması yüksek olandan düşük olana göre sıralanmıştır.



Grafik 2. Kurumsallaşma ve Yönetişim maddeleri yanıt ortalamalarının çubuk grafiği ile gösterimi

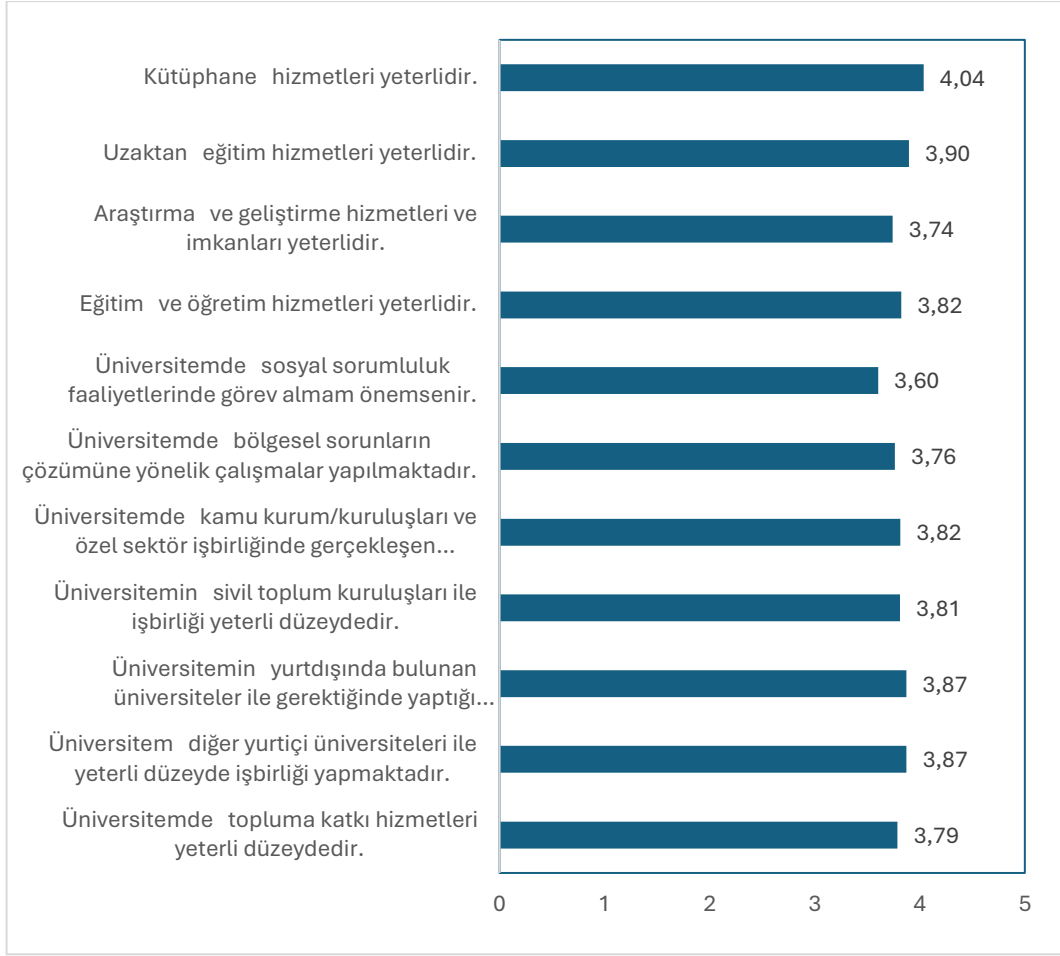
B.2. Toplumsal Katkı, Eğitim ve Öğretim, AR-GE Faaliyetleri Boyutu Maddeleri

Toplumsal Katkı, Eğitim ve Öğretim, Araştırma ve Geliştirme Faaliyetleri ile ilgili anket maddelerinin her biri için betimsel istatistikler ve maddelere verilen derece yanıtlarına ilişkin mini sütun grafikleri Tablo 4’te sunulmuştur.

Tablo 4. Toplumsal Katkı, Eğitim ve Öğretim, AR-GE Faaliyetleri boyutu maddeleri betimsel istatistikleri

No	Maddeler	Ort,	S	V	%
1	Üniversitemde topluma katkı hizmetleri yeterli düzeydedir.	3,79	1,12	29,58	75,76
2	Üniversitem diğer yurtiçi üniversiteleri ile yeterli düzeyde iş birliği yapmaktadır.	3,87	1,08	27,81	77,48
3	Üniversitemin yurtdışında bulunan üniversiteler ile gerektiğinde yaptığı iş birlikler yeterli düzeydedir.	3,87	1,07	27,60	77,43
4	Üniversitemin sivil toplum kuruluşları ile iş birliği yeterli düzeydedir.	3,81	1,10	28,77	76,25
5	Üniversitemde kamu kurum/kuruluşları ve özel sektör iş birliğinde gerçekleşen faaliyetler yeterli düzeydedir.	3,82	1,09	28,61	76,30
6	Üniversitemde bölgesel sorunların çözümüne yönelik çalışmalar yapılmaktadır.	3,76	1,12	29,86	75,28
7	Üniversitemde sosyal sorumluluk faaliyetlerinde görev almam önemsenir.	3,60	1,23	34,17	72,06
8	Eğitim ve öğretim hizmetleri yeterlidir.	3,82	1,13	29,56	76,46
9	Araştırma ve geliştirme hizmetleri ve imkanları yeterlidir.	3,74	1,15	30,79	74,85
10	Uzaktan eğitim hizmetleri yeterlidir.	3,90	1,07	27,36	77,96
11	Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	4,04	0,98	24,25	80,75

Tablo 4’e göre sosyal koşullar ve toplumsal katkı boyutunda en yüksek ortalamaya sahip madde, 11 numaralı “Kütüphane hizmetleri yeterlidir” ($\bar{X}=4,04$) maddesidir. En düşük ortalamaya sahip maddenin 7 numaralı “Üniversitemde sosyal sorumluluk faaliyetlerinde görev almam önemsenir” ($\bar{X}=3,60$) maddesi olduğu görülmektedir. Madde yanıtlarının ortalamalarına ilişkin çubuk grafiği ise Grafik 3’teki gibidir. Grafikte maddeler, ortalaması yüksek olandan düşük olana göre sıralanmıştır.



Grafik 3. Toplumsal Katkı, Eğitim ve Öğretim, AR-GE Faaliyetleri boyutu maddeleri yanıt ortalamalarının çubuk grafiği ile gösterimi

B.3. Çalışma Koşulları ve Destek Hizmetler Boyutu Maddeleri

Çalışma Koşulları ve Destek Hizmetler ile ilgili anket maddelerinin her biri için betimsel istatistikler ve maddelere verilen derece yanıtlarına ilişkin mini sütun grafikleri Tablo 5'te sunulmuştur.

Tablo 5. *Çalışma Koşulları ve Destek Hizmetler boyutu maddeleri betimsel istatistikleri*

No	Maddeler	Ort,	S	%	V
1	Ofis vb. çalışma ortamları işin gereklerini karşılayacak düzeydedir.	3,83	1,26	32,94	76,57
2	Sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif hizmetler yeterlidir.	3,58	1,31	36,56	71,69
3	Sağlık hizmetleri yeterlidir.	3,66	1,29	35,37	73,14
4	Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	3,69	1,27	34,42	73,89
5	Yemekhane hizmetleri yeterlidir.	3,40	1,47	43,22	68,10
6	Temizlik hizmetleri yeterlidir.	3,66	1,31	35,68	73,19
7	Dezavantajlı gruplara yönelik hizmetler ve düzenlemeler yeterlidir.	3,74	1,13	30,16	74,85
8	Bilgi işlem hizmetleri (yazılım, donanım, teknik destek) yeterlidir.	3,83	1,18	30,67	76,68
9	Üniversitemde sosyal tesisler yeterlidir.	3,25	1,47	45,21	65,04
10	Üniversitemde servis hizmetleri yeterlidir.	3,93	1,15	29,15	78,55
11	Birimler arasında bilgilendirmeyi sağlayan sistemler (EBYS vb.) yeterlidir.	4,12	0,96	23,17	82,47
12	Yaptığım işler görev aldığım birim ve kadromla uyumludur.	3,98	1,13	28,28	79,62

Tablo 5'e göre *Çalışma Koşulları ve Destek Hizmetler* boyutunda en yüksek ortalama sahip madde, 11 numaralı "Birimler arasında bilgilendirmeyi sağlayan sistemler (EBYS vb.) yeterlidir" ($\bar{X}=4,12$) maddesidir. En düşük ortalama sahip madde ise 9 numaralı "Üniversitemde sosyal tesisler yeterlidir" ($\bar{X}=3,25$) maddesi olduğu görülmektedir. Madde yanıtlarının ortalamalarına ilişkin çubuk grafiği ise Grafik 4'teki gibidir. Grafikte maddeler, ortalaması yüksek olandan düşük olana göre sıralanmıştır.



Grafik 4. Çalışma Koşulları ve Destek Hizmetler maddeleri yanıt ortalamalarının çubuk grafiği ile gösterimi